

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI
PERJANJIAN BAKU PENGIRIMAN BARANG PADA PT. JETINDO
NAGASAKTI EXPRESS (J&T EXPRESS) DI KOTA TEGAL**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 dalam Ilmu Hukum**

Oleh :

SELLY RAHMAWATI

NPM 5116500176

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

(Untuk Skripsi yang Sudah Diujikan)

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI PERJANJIAN BAKU PADA PT. JETINDO NAGASAKTI EXPRESS (J&T EXPRESS) DI KOTA TEGAL

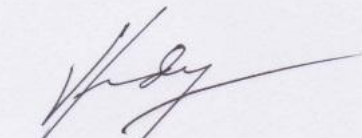
Selly Rahmawati

NPM 5116500176

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing

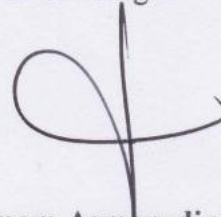
Tegal, 23 Januari 2020

Pembimbing I



Dr. H. Mukhidin, S.H., M.H
NIDN 0621076101

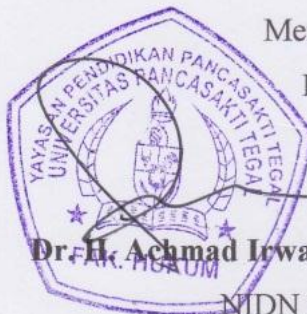
Pembimbing II



Imam Asmarudin, S.H., M.H
NIDN 0625058106

Mengetahui,

Dekan



Dr. H. Achmad Irwan Hamzani, S.H.I., M.Ag.

NIDN 0615067604

HALAMAN PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI
PERJANJIAN BAKU PADA PT. JETINDO NAGASAKTI EXPRESS
(J&T EXPRESS) DI KOTA TEGAL**

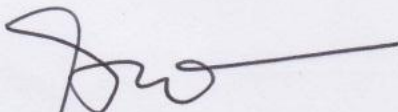
Selly Rahmawati

NPM 5116500176

Telah Diperiksa dan Disahkan oleh

Tegal, 23 Januari 2020

Penguji I



Dr. Eddhie Praptono, S.H.,M.H

NIDN 0617075701

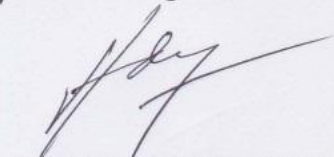
Penguji II



Dr. Hj. Suci Hartati, S.H.,M.Hum

NIDN 0605105501


Pembimbing I



Dr. H. Mukhidin, S.H.,M.H

NIDN 0621076101

Pembimbing II

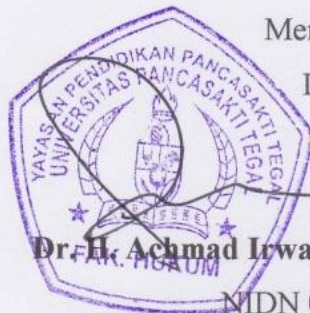


Imam Asmarudin, S.H.,M.H

NIDN 0625058106

Mengetahui,

Dekan



Dr. H. Achmad Irwan Hamzani, S.H.I., M.Ag.

NIDN 0615067604

PERNYATAAN

Yang Bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Selly Rahmawati
NPM : 5116500176
Tempat/Tanggal Lahir : Tegal, 11 Maret 1998
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : **PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
KLAUSULA EKSONERASI PERJANJIAN
BAKU PADA PT. JETINDO NAGASAKTI
EXPRESS (J&T EXPRESS) DI KOTA TEGAL**

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya penulis sendiri, orisinal dan tidak di buatkan oleh orang lain serta belum pernah di tulis oleh orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan penulis ini tidak benar, maka penulis bersedia gelar Sarjana Hukum (S.H.) yang telah penulis peroleh di batalkan.

Demikian surat pernyataan ini di buat dengan sebenarnya.

Tegal, 23 Januari 2020

Yang Menyatakan


(Selly Rahmawati)

ABSTRAK

Perjanjian baku pengiriman barang yang isi atau klausula dibuat oleh pelaku usaha guna menghindari kerugian dilain hari dan konsumen hanya memiliki pilihan untuk menerima atau menolak, sehingga membuat kedudukan pelaku usaha lebih kuat sedangkan konsumen melemah. UUPK sendiri tidak melarang adanya klausula eksonerasi asalkan tidak melanggar pasal 18 UUPK.

Penelitian ini bertujuan : (1) Untuk menganalisis perlindungan hukum penggunaan klausula eksonerasi perjanjian baku dalam jasa pengiriman barang menurut hukum perlindungan konsumen. (2) Untuk menganalisis akibat hukum klausula eksonerasi dalam perjanjian baku jasa pengiriman menurut hukum perjanjian.

Jenis Penelitian adalah kepustakaan atau *library research*, Pendekatan yang di gunakan yuridis normatif, Teknik Pengumpulan datanya melalui studi kepustakaan dan dianalisis dengan cara kualitatif yaitu suatu pembahasan yang dilakukan dengan cara memadukan antara penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan.

Hasil Penelitian yang diperoleh dalam penelitian menunjukan bahwa konsumen telah dilidungi oleh Undang Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Jika terjadi suatu sengketa dan telah dilakukan penyelesaian secara kekeluargaan tetap tidak mendapatkan hasil atau tidak terjadinya perdamaian, maka konsumen dapat melakukan tindakan hukum yang diatur dalam pasal 24 dan 25 UUPK tentang bagaimana tanggung jawab pelaku usaha, dalam penyelesaian sengketa konsumen dilindungi oleh pasal 45 UUPK tentang penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui pengadilan dan diluar pengadilan, penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat dilakukan dengan cara mengajukan tuntutan ganti rugi atau melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK). Akibat hukum yang terjadi apabila terdapat klausula dalam perjanjian baku batal demi hukum, meskipun perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi telah diperjanjikan sebelumnya, perjanjian tersebut tidak dapat dianggap sah karena bertentangan salah satu isi pasal 1320 yaitu suatu sebab yang halal.

Berdasarkan hasil penelitian ini di harapkan akan menjadi bahan informasi dan masukan bagi mahasiswa,akademisi,praktisi,dan semua pihak yang membutuhkan di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal.

Kata kunci : perjanjian, klausula eksonerasi, perlindungan konsumen

ABSTRAK

Standard delivery agreements for goods whose contents or clauses are made by business actors to avoid losses on the other day and consumers only have the choice to accept or reject, thus making the position of the business actor stronger while consumers are weakening. The UUPK itself does not prohibit the exoneration clause as long as it does not violate article 18 of the UUPK.

This study aims: (1) To analyze the legal protection of the use of standard agreement exoneration clauses in freight forwarding services under consumer protection law. (2) To analyze the legal consequences of the exoneration clause in a standard delivery service agreement according to the law of the agreement.

This type of research is a library or library research, a normative juridical approach, the technique of collecting data through library research and analyzed in a qualitative way is a discussion conducted by combining library research and field research.

Research results obtained in the study show that consumers have been protected by Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. If a dispute occurs and the settlement has been carried out in a family manner, still not getting results or no peace, then the consumer can take legal action regulated in articles 24 and 25 of the UUPK concerning how business actors are responsible, in solving consumer disputes, they are protected by article 45 of the UUPK concerning dispute resolution. Dispute resolution can be done through the court and outside the court, dispute resolution outside the court can be done by filing a claim for compensation or through a consumer dispute resolution agency (BPSK). The legal consequences that occur if there are clauses in the standard agreement are null and void, even though the standard agreement containing the exoneration clause has been previously agreed, the agreement cannot be considered valid because it contradicts one of the contents of article 1320 which is a halal cause.

Based on the results of this study it is expected to be material information and input for students, academics, practitioners, and all parties who need it in the Faculty of Law, University of Pancasakti Tegal

Keywords: agreement, exoneration clause, consumer protection

PERSEMBAHAN

Saat Matahari mulai terbit saat mata masih dapat terbuka dan melihat. Beribu Lafadz syukur Alhamdulillahirobbilalamin Kepada-Mu ya Rabb.. Kami Ucapkan atas selesainya sebuah karya kecilku yang penuh Perjuangan. Hasil Perjuanganku belum seberapa dan bahkan tidak sebanding dengan perjuangan dan kerja keras kedua orangtuaku untuk memenuhi kebutuhan dan keperluanku. Namun dengan persembahan karya kecil ini akan sedikit membantu meringankan beban mereka dan membuat mereka tersenyum bangga dan bisa mengobati rasa lelah mereka.

Karya Kecilku ini ku persembahkan Kepada Mereka :

- ❖ Terimakasih untuk Ayahku Nur Ali yang selalu ada di hati dan selalu aku kenang seumur hidupku.
- ❖ Terimakasih untuk ibuku Endah Budi Utami Ningsih tercinta yang telah memberikan Do'a serta motivasi yang tiada henti .
- ❖ Terimakasih Kakaku sayang Ziki Septio Wijaya dan kaka iparku sayang Anisa Hamzah yang selalu mendukungku dengan sabar hingga saat ini.
- ❖ Terimakasih sayangku Ragilang Bayuaditya selaku pembimbing ketigaku yang selalu bertanya “Skripsi gimana? Kerjaainn! Nanti lulus September ya?” sehingga menjadi alasanku untuk selalu semangat dalam menyelesaikan penelitian ini agar lulus dibulan Maret.
- ❖ Terimakasih Netjenku Jamaah Squad Wullan Anggraeni,Yunita Triastuti,Puji Lestari,Novitaloka Ayu Pradani Putri,Mahlia Permatasari,Esti Afrila,Siti Nur Annisa,Laura Chrismetin,Dwi Priliani Larasati yang sudah selalu menghiburku dengan Hibah-Hibahan yang tidak Bermutu.
- ❖ Terimakasih sahabatku Dea Ayu Inta Vinatika yang dengerin aku nangis di roket chicken lewat telepon, dan memberi aku motivasi buat selesaikan skripsi.

- ❖ Terimakasih Sahabatku Novida Fairus Falastin yang udah jadi partner bolak balik buat penelitianku.
- ❖ Terimakasih Sahabatku Intan Justitia Dewi, Dias Feni Meliana dan Dwi Putri Melly Umayu yang selalu mau mendengarkan keluh kesahku
- ❖ Terimakasih Mba Eka admin drop point J&T yang sudah membantu saya menyelesaikan skripsiku.

MOTTO

- ❖ Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, kecuali jika mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri (Q.S Ar-Ra'ad:11)
- ❖ MAN JADDA WAJADA “Siapa Bersungguh-sungguh pasti Berhasil”
MAN SHABARA ZHAFIRA “Siapa yang bersabar pasti beruntung”
MAN SARA ALA DARBI WASHALA “Siapa yang menapaki jalan-Nya akan sampai ke Tujuan”
- ❖ Happiness is not a destination. It is a way of life and keep on going
Never Give Up ! ☺

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur khadirat Allah SWT Alhamdulillah skripsi ini dapat selesai. Dengan skripsi ini pula penulis dapat menyelesaikan studi di Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal. Shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Rasulullah SAW yang membawa rahmat untuk kita semua. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan berbagai pihak yang kepadanya patut di ucapkan terimakasih. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Pancasakti Tegal Dr. Burhan Eko Purwanto MHum
2. Dekan Fakultas Hukum Dr. H. Achmad Irwan Hamzani, S.H.I., M.Ag.
3. Wakil Dekan I Kanti Rahayu, S.H., M.H
4. Wakil Dekan II Dr. H. Sanusi, SH., MH
5. Wakil Dekan III Imam Asmarudin, SH., MH
6. Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal Tiyas Vika Widyastuti, S.H., M.H
7. Dosen Pembimbing I Dr. Hj. Suci Hartati, S.H., M.Hum dan Dosen Peembimbing II Dr. Evy Indriasari, S.H., M.H.
8. Segenap Dosen Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan pada penulis sehingga bisa menyelesaikan studi Strata 1. Mudah-mudahan mendapatkan balasan dari Allah SWT sebagai amal Shalih.
9. Segenap pegawai administrasi/karyawan Universitas Pancasakti Tegal khususnya di Fakultas Hukum yang telah memberikan layanan akademik dengan sabar dan ramah.
10. Orangtua, serta saudara-saudara penulis yang memberikan dorongan moriil pada penulis dalam menempuh studi.
11. Kawan-kawan penulis dan semua pihak yang memberikan motivasi dan menempuh studi maupun dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat di sebutkan satu-persatu.

Semoga Allah SWT membakas semua amal kebaikan mereka dengan balasan yang lebih dari mereka berikan kepada penulis. Akhirnya hanya kepada Allah SWT penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Tegal

Penulis

Selly Rahmawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Tinjauan Pustaka	7
F. Metode Penelitian	11
G. Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN KONSEPTUAL	15
A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian	15
1. Pengertian Perjanjian	15
2. Syarat Sahnya Perjanjian	16

3. Asas – asas Perjanjian	17
4. Klausul Banku dan Klausul Eksonerasi	20
5. Ganti Rugi	26
6. Perjanjian Pengangkutan	27
B. Perlindungan Konsumen	28
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	28
2. Asas Perlindungan Konsumen	28
3. Hak dan Kewajiban	30
4. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha	33
5. Ketentuan Pencantuman Klausul Baku	40
6. Akibat Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Bagi Konsumen	42
7. Kelebihan dan Kekurangan Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku	43
8. Perlindungan Konsumen Atas Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku	46
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Hasil Penelitian	51
B. Pembahasan	59
1. Perlindungan Hukum Penggunaan Klausula Eksonerasi Perjanjian Baku Dalam Jasa Pengiriman Barang Menurut Hukum Perlindungan Konsumen	59

2. Akibat Hukum Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku	
Jasa Pengiriman Barang Menurut Hukum Perjanjian	63
BAB IV PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semakin pesatnya perkembangan jaman karena dampak globalisasi dalam berbagai lini kehidupan berdampak pula pada tingkat mobilitas penduduk, transaksi uang dan barang dalam perdagangan. Jasa pengiriman barang adalah salah satu kebutuhan hidup yang tidak kalah penting seiring dengan dampak yang ditimbulkan dari perkembangan jaman. Dari hal-hal tersebut kemudian muncullah berbagai perusahaan penyedia jasa pengiriman barang.

Perusahaan penyedia jasa pengiriman barang tersebut memiliki peran penting dalam pendistribusian barang karena dengan adanya jasa ini mampu mendukung mobilitas kehidupan manusia terutama dalam lini pengiriman barang. Perusahaan-perusahaan ini biasanya dibangun oleh badan usaha, dan bergerak dalam bidang perdagangan jasa di Indonesia sebagai contoh PT. Pos Indonesia, Tiki, JNE, PT. J & T dan sebagainya.

Indonesia jika dilihat dari bentuk geografinya, adalah Negara kepulauan yang terdiri dari berbagai pulau dari sabang sampai merauke. Jarak antara pulau-pulau tersebut dipisahkan oleh perairan yang luas, guna terjalinnya hubungan antara pulau maka Indonesia membutuhkan sarana angkutan, baik di darat, di laut, maupun udara. Saran pengangkutan ini pun adalah salah satu sarana pendukung dalam meningkatkan perekonomian nasional. Oleh karena

hal-hal ini pula membuat banyak bermunculan perusahaan-perusahaan penyedia jasa pengiriman barang.

Semakin banyaknya perusahaan penyedia jasa pengiriman barang menimbulkan persaingan antara perusahaan dalam menarik perhatian konsumen guna menggunakan jasa perusahaan mereka. Dalam proses transaksi jasa penyedia layanan pengiriman barang kerap kali ada beberapa perusahaan yang menggunakan bentuk perjanjian pengiriman barang yang isi atau klausula yang dibuat oleh pelaku usaha tersebut sifatnya baku guna menghindari pelaku usaha mengalami kerugian dilain hari.

Klausula dalam perjanjian baku biasanya dibuat oleh yang kuat dalam hal ini pengusaha Jasa Kurir. Isi pada perjanjian baku seringkali merugikan pihak konsumen karena perjanjiannya sendiri dibuat secara sepihak. Dan apabila konsumen menolak dengan adanya perjanjian baku tersebut maka konsumen tidak akan mendapat barang atau jasa yang diinginkan, karena perjanjian tersebut akan dijumpai dalam tempat lain. Adanya perjanjian baku tersebut yaitu perjanjiannya dibuat sepihak oleh pengusaha jasa kurir yang syarat-syaratnya telah dibakukan terlebih dahulu dan konsumen hanya memiliki pilihan untuk menerima atau menolak, dan hal itu menyebabkan konsumen lebih cenderung untuk menerima dan menyetujui isi perjanjian baku tersebut terkadang isi perjanjian tersebut memojokan konsumen. Perjanjian semacam itu substansinya hanya menuangkan dan menonjolkan hak-hak yang ada pada pihak yang berkedudukan lebih kuat sedangkan pihak lainnya menerima keadaan itu karena posisinya lemah.

Hukum perjanjian sendiri menyebutkan bahwa perjanjian tersebut adalah perjanjian baku. Yang dimana perjanjian baku adalah perjanjian tertulis yang dibuat oleh salah satu pihak saja. Perjanjian baku sendiri adalah hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha serta menjadi tolak ukur bagi konsumen.¹ Perjanjian baku sendiri biasanya berupa formulir yang isi, bentuk serta cara penutupannya telah dibakukan oleh pihak pelaku usaha, kadang pula sifatnya massal sehingga menghemat waktu dan biaya yang dikeluarkan oleh pelaku usaha. Resi pengiriman yang sudah dicetak terlebih dahulu oleh kurir merupakan salah satu bentuk perjanjian baku, karena didalam resi pengiriman adanya wujud dari kebebasan individu perusahaan jasa pengiriman barang yang menyatakan kehendak dalam menjalankan usahanya.²

Perjanjian baku atau klausula baku adalah bentuk dari suatu hubungan hukum yang pengaturannya berdasarkan pada aturan-aturan yang terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) pada BAB III Tentang Perikatan secara umum. Perjanjian baku yang pada prakteknya dimasyarakat sering kali menimbulkan kerugian pada konsumen dan juga menimbulkan ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan produsen dengan kesan produsen memaksakan klausula tersebut kepada konsumen maka pengaturannya juga terdapat dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

¹ Abdulkadir Muhammad, *Perjanjian Baku Dalam Praktik Perusahaan Perdagangan*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004, hlm. 6

² Soemali, *Klausula Baku*, <http://soemali.dosen.narotama.ac.id/files/2011/08/Klausula-Baku.ppt>, diakses pada tanggal 22 September 2019 Jam 18.32 WIB

Dua aturan hukum tersebut ada guna menjamin keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dengan konsumen. Akan tetapi dalam prakteknya dilapangan acap kali terjadi polemik antara kedua pihak perihal klausula baku walaupun aturan mainnya telah ada.

Polemik yang terjadi biasanya lebih cenderung kearah pertentangan mengenai keabsahan perjanjian baku antara pelaku usaha dan konsumen. Pertentangan mengenai keabsahan terjadi apabila dalam perjanjian baku tersebut memuat klausul- klausul yang sifatnya memberatkan salah satu pihak, lalu pihak yang merasa dirugikan akan mengajukan gugatan ke pengadilan dan “biasanya” dalam gugatan tersebut salah satu isi gugatan adalah menyatakan bahwa perjanjian baku tersebut adalah dibatalkan karena tidak memenuhi ketentuan baik dalam KUHPerdara.

Perjanjian baku yang kurang jelas karena adanya pembatasan tanggung jawab yang disebutkan dalam perjanjian baku tersebut. Hak konsumen dalam jasa pengiriman barang ini juga terkait dengan ketentuan pencantuman klausula baku dalam Pasal 18 ayat 2 yang mengukuhkan bahwa pencantuman klausula baku melarang tentang bentuk atau letak tulisan yang sulit dimengerti dan dibaca secara jelas serta pengungkapan yang rumit bagi konsumen pada umumnya. Jika melihat hal-hal itu konsumen hanya akan dihadapkan kepada 2 pilihan yaitu menerima segala persyaratan atau menolaknya persyaratan tersebut.

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, dalam perjanjian baku, kebebasan untuk melakukan kontrak serta pemberian kesepakatan terhadap

kontrak tersebut tidak dilakukan sebebaskan dengan perjanjian yang dilakukan secara langsung dengan melibatkan para pihak dalam menegosiasikan klausula perjanjian, maka terdapat berbagai pendapat mengenai kedudukan perjanjian baku dalam hukum perjanjian, misalnya Sluitjer yang mengatakan bahwa perjanjian baku bukan merupakan perjanjian, sebab kedudukan pengusaha dalam perjanjian itu adalah seperti pembentuk undang-undang swasta (*legio particuliere wetgever*). Syarat-syarat yang ditentukan pengusaha dalam perjanjian itu adalah undang-undang, bukan perjanjian.³ Namun demikian harus diakui pula bahwa perjanjian baku, atau perjanjian yang mengandung klausul baku ini sangat dibutuhkan dalam dunia perdagangan yang semakin maju dewasa ini, terutama karena dengan penggunaan perjanjian baku tersebut berarti para pihak dapat mempersingkat waktu bernegosiasi.

Melihat berbagai hal-hal di atas, akan ditelusuri beberapa hal terkait kepastian hukum dan keterbukaan informasi antar pelaku bisnis dan untuk menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha akan tanggung jawabnya, sehingga tercipta perekonomian yang sehat. Penulis disini tertarik untuk menetapkan tema **“Perlindungan Konsumen terhadap Klausula Eksonerasi Perjanjian Baku Pengiriman Barang pada PT. Jetindo Nagasakti Express di Kota Tegal”** dijadikan sebagai judul penelitian.

³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen* Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2015. hlm.119

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Perlindungan Hukum Penggunaan Klausula Eksonerasi Perjanjian Baku Dalam Jasa Pengiriman Barang Menurut Hukum Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana Akibat Hukum Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku Jasa Pengiriman menurut Hukum Perjanjian ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang hendak dicapai adalah untuk mengetahui keseluruhan dari masalah yang sudah dirumuskan dalam rumusan masalah yaitu:

1. Untuk menganalisis perlindungan hukum penggunaan klausula eksonerasi perjanjian baku dalam jasa pengiriman barang menurut hukum perlindungan konsumen.
2. Untuk menganalisis akibat hukum klausula eksonerasi dalam perjanjian baku jasa pengiriman menurut hukum perjanjian.

D. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Menambah, mengembangkan, dan memperdalam wawasan yang lebih baik mengenai perjanjian baku, sehingga dapat membuka sifat yang lebih kritis terhadap sistem hukum nasional yang sudah ada.

2. Kegunaan Praktis

- a. Memberikan jawaban atas permasalahan yang diteliti.
- b. Sebagai bahan informasi bagi masyarakat pada umumnya, secara khusus kalangan konsumen Indonesia mengenai hak-hak konsumen agar konsumen menyadari hak-haknya sekaligus mengetahui perlindungan terhadap dirinya apabila dirugikan oleh pelaku usaha.

E. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka dalam penelitian merupakan salah satu bagian yang penting, mengingat tinjauan pustaka dapat diartikan sebagai kegiatan yang meliputi mencari, membaca dan menelaah laporan penelitian, jurnal, prosiding, skripsi, tesis dan lainnya yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Tinjauan pustaka dalam penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengembangkan pemahaman dan wawasan yang menyeluruh tentang penelitian-penelitian yang pernah dilakukan dalam suatu topik. Tujuan melakukan tinjauan pustaka antara lain (1) mengetahui apa yang pernah dilakukan dalam penelitian sebelumnya dan menentukan apa yang perlu diteliti sekarang, dan (2) menemukan penjelasan yang dapat membantu dalam

menafsirkan data penelitian. Di samping itu tinjauan pustaka memiliki tujuan utama yakni memberikan informasi kepada pembaca bahwa hasil penelitian lain yang berkaitan erat dengan penelitian yang akan dilakukan, menghubungkan penelitian dengan literatur-literatur yang ada dan mengisi celah-celah penelitian yang ada sebelumnya.⁴

Berikut beberapa judul penelitian terdahulu yang relevan.

1. Annurdi, meneliti tentang “Larangan Klausil Eksonerasi sebagai Upaya Perlindungan Hukum terhadap Konsumen”, hasil penelitiannya bahwa dalam sebuah perjanjian baku, isi dari perjanjian tersebut hanya ditentukan oleh satu pihak saja, sehingga dimungkinkan adanya pencantuman klausula ekonerasi yang merugikan pihak yang lain dalam hal ini adalah konsumen. Sehingga diperlukan adanya regulasi dan pengawasan terhadap hal tersebut dalam rangka terwujudnya perlindungan terhadap konsumen. Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif, dimana data yang digunakan pada penelitian ini antara lain peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen dan tulisan-tulisan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pencantuman klausula eksonerasi dalam sebuah perjanjian baku merupakan tindakan yang dilarang berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam rangka mengupayakan adanya perlindungan hukum terhadap konsumen.

⁴ John W Creswell. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Cetakan I. Tahun 2016. Hlm.36

2. Dewa Ayu Ariesta Dwicahyani Putri dan I Dewa Nyoman Sekar meneliti “Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Perusahaan Jasa Pengiriman Barang”, hasilnya adalah bahwa Perjanjian baku dengan mempergunakan klausula eksonerasi sudah mulai berkembang di masyarakat dan di pergunakan dengan alasan menghemat biaya dan waktu. Namun dengan seringnya penggunaan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku dapat menimbulkan banyak hal yang tidak memenuhi syarat – syarat sehingga ada pihak yang memperoleh kerugian dan ada pula pihak yang mendapat keuntungan atau mendapatkan perlindungan lebih dari isi perjanjian tersebut. klausula eksonerasi dalam perjanjian baku perusahaan jasa pengiriman barang, sehingga perlu untuk dikaji perihal perlindungan terhadap konsumen perusahaan jasa pengiriman barang.
3. Nizla Rohaya, meneliti tentang “Pelarangan Penggunaan Klausula Baku yang Mengandung Klausula Eksonerasi dalam Perlindungan Konsumen”, hasilnya adalah perjanjian standar lazim disebut klausula baku. Klausula baku banyak memberikan keuntungan dalam penggunaannya, walau mendapat banyak sorotan kritis dari para ahli hukum, yaitu dari sisi kelemahannya dalam mengakomodasikan posisi yang seimbang bagi para pihaknya, sebab klausula baku samasekali tidak menyisakan ruang bagi konsumen untuk menegosiasikan isi perjanjian itu. Tentu saja ini sangat memberatkan konsumen. Terlebih lagi, jika dalam klausula baku tersebut tercantum klausula eksonerasi. Dimana klausula eksonerasi adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus samasekali

tanggungjawab yang semestinya dibebankan kepada pihak penjual. Contoh klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi yang masih sangat sering kita jumpai dalam kehidupan sehari-hari, meskipun pasal 18 UUPK sudah dengan tegas melarang penggunaan klausula eksonerasi. Pada prinsipnya UUPK tidak melarang pelaku usaha untuk membuat perjanjian yang memuat klausula baku atas setiap dokumen dan/atau perjanjian transaksi usaha perdagangan barang dan/atau jasa, selama dan sepanjang perjanjian baku dan/atau klausula baku tersebut tidak mencantumkan ketentuan sebagaimana dilarang dalam pasal 18 UUPK.

Perbedaan dan persamaan antara penelitian terdahulu dengan yang akan diteliti pada dasarnya terletak pada klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi yang masih dijumpai dalam kehidupan sehari-hari, meskipun pasal 18 UUPK sudah dengan tegas melarang penggunaan klausula eksonerasi. Adapun dalam praktiknya perjanjian sering dibuat dalam kondisi yang tidak berimbang cenderung lebih mementingkan salah satu pihak, yaitu pelaku usaha itu sendiri. Adapun pada penelitian yang akan dilaksanakan adalah akan mengkaji pertama, perlindungan hukum penggunaan klausula eksonerasi perjanjian baku dalam jasa pengiriman barang menurut hukum Perlindungan Konsumen. Kedua, akibat hukum klausula eksonerasi dalam perjanjian baku jasa pengiriman menurut hukum perjanjian.

F. Metode Penelitian

Pada prinsipnya dalam setiap penulisan karya ilmiah diperlukan data-data yang lengkap dan objektif serta mempunyai metode dan cara tertentu sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Langkah-langkah yang hendak ditempuh adalah sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian kepustakaan atau *library research*. Yang dimana penelitian ini adalah yang dimana penelitian ini fokus hanya pada data sekunder.⁵ Sumber data yang diperoleh dari hasil bedah dokumen.

2. Pendekatan Penelitian

Dalam penulisan skripsi penulis menggunakan pendekatan penelitian yuridis normatif yaitu pendekatan dengan cara mengkaji permasalahan yang ada dalam penelitian ini dengan cara melihat dan mempelajari buku-buku dan dokumen-dokumen serta peraturan-peraturan lainnya yang berlaku dan berhubungan dengan judul dan pokok bahasan yang diteliti.⁶ Adapun pokok bahasan yang dimaksud dalam penelitian ini yakni mengenai perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi perjanjian baku dalam layanan pengiriman barang.

3. Sumber Data

Penelitian hukum terdiri dari beberapa sumber-sumber data yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan non hukum. Ada

⁵Tim Penulis Fakultas Hukum Univeritas Pancasila Tegal. *Buku Panduan Penulisan Skripsi Fakultas Hukum*, 2019, Hlm. 3

⁶ Sarjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI-Prees, 2015, Cet.ke-3, hlm. 42.

dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang berasal dari kebiasaan dan kepatutan yang tidak tertulis, dilakukan dengan observasi atau penerapan tolak ukur normatif terhadap peristiwa hukum *in concreto* dan wawancara dengan narasumber yang terlibat dalam peristiwa hukum yang bersangkutan.⁷

b. Data Sekunder

Data skunder adalah data-data yang berhubungan dengan penelitian ini, berupa bahan-bahan pustaka. Fungsi data skunder adalah untuk mendukung data primer. Data skunder yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu:

- 1) Undang-Undang
- 2) Buku-buku yang berkaitan dengan penelitian
- 3) Karya ilmiah yang berkaitan dengan penelitian
- 4) Infomasi yang dikutip dari internet

4. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini mengguakan teknik pengumpulan data yang akan diolah dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik studi kepustakaan yaitu dengan mengumpulkan berbagai ketentuan perundang-undangan, dokumentasi, mengumpulkan literatur, serta mengakses internet.

⁷ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004, hlm.151

5. Metode Pengolahan Data

Kemudian data yang telah terkumpul dianalisis secara kualitatif yaitu suatu pembahasan yang dilakukan dengan cara memadukan antara penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan serta menafsirkan dan mendiskusikan data-data primer yang telah diperoleh dan diolah sebagai satu yang utuh. Pendekatan kualitatif ini merupakan suatu analisis data yang menghasilkan data deskriptif, yaitu data yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan serta juga tingkah laku yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.⁸

G. Sistematika Penulisan

Guna dapat memberikan gambaran secara umum dan untuk memudahkan pembahasan skripsi ini, maka penulisan ini dibagi ke dalam empat bab dan setiap bab dibagi ke dalam beberapa sub bab, maka sistematika penulisan yang direncanakan adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, bab ini akan menguraikan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan Penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan pustaka, dalam bab ini akan dikemukakan teori-teori yang melandasi pembahasan masalah yang diteliti antara lain tinjauan umum tentang pengertian perjanjian, perjanjian baku dan perlindungan konsumen.

⁸ Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017, Cet.IV, hlm.158

Bab III Hasil Penelitian dan Pembahasan, bab ini merupakan hasil penelitian dan pembahasan yang berisikan hasil-hasil penelitian, serta pembahasan lainnya yang berkaitan dengan jawaban atas permasalahan-permasalahan yang telah dibuat.

Bab IV Penutup, Bab terakhir ini adalah penutup. Dalam bab ini akan diuraikan tentang kesimpulan yang diperoleh dan saran-saran yang dirasakan perlu dikemukakan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

BAB II

TINJAUAN KONSEPTUAL

A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian

1. Pengertian Perjanjian

Secara umum pengertian perjanjian dalam pasal 1313 KUHPdata adalah suatu perbuatan secara tertulis atau lisan yang dibuat dua pihak atau lebih dimana masing-masing berjanji untuk mentaati apa yang tersebut dalam kesepakatan bersama.⁹ Menurut Setiawan, rumusan pasal 1313 tersebut selain tidak lengkap juga sangat luas. Tidak lengkap karena hanya menyebutkan persetujuan satu pihak saja. Sangat luas karena diengan dipergunakannya kata ‘perbuatan’ tercakup juga perwakilan sukarela dan perbuatan melawan hukum.¹⁰ Pengertian perjanjian menurut R. Subekti ialah: “Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seseorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal”.¹¹ KRMT Tirtodiningrat memberikan definisi perjanjian adalah suatu perbuatan hukum berdasarkan kata sepakat diantara dua orang atau lebih untuk menimbulkan akibat-akibat hukum yang dapat dipaksakan oleh undang-undang.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa perjanjian pada dasarnya suatu perbuatan hukum antara kedua belah pihak

⁹ R. Soetojo Prawiro Hamidjojo dan Marthalena Pohan, *Hukum Perikatan*, Surabaya: Bina Ilmu, 2008, hlm. 84.

¹⁰ Setiawan. *Pokok-pokok Hukum Perikatan*. Jakarta: Bina cipta, 2007, hlm.49

¹¹ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermedia, 1990, hlm. 13.

2. Syarat Sahnya Perjanjian

Syarat sahnya suatu perjanjian terdapat dalam pasal 1320 KUHPerdara, yakni:

- a. Adanya kesepakatan kedua belah pihak.

Maksud dari kata sepakat adalah kedua belah pihak setuju mengenai hal-hal yang pokok dalam perjanjian. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum.

- b. Cakap melakukan perbuatan hukum adalah setiap orang yang sudah dewasa dan sehat pikirannya. Ketentuan sudah dewasa menurut KUHPerdara yakni, dewasa adalah 21 tahun bagi laki-laki dan 19 tahun bagi wanita.

- c. Adanya suatu hal tertentu

Suatu hal tertentu yang menjadi objek perjanjian adalah prestasi (pokok perjanjian). Artinya apa yang diperjanjikan hak-hak dan kewajiban-kewajiban kedua belah pihak. Prestasi ini terdiri dari perbuatan positif dan negatif, yang terdiri dari: memberikan sesuatu berbuat sesuatu, dan tidak berbuat sesuatu (Pasal 1234 KUH Perdata).

- d. Adanya sebab yang halal

Sebab yang dimaksud adalah isi dari perjanjian tersebut atau tujuan dari para pihak mengadakan sebuah perjanjian, yaitu memiliki dasar yang sah dan patut atau pantas. Halal adalah tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum, dan kesusilaan. Terpenuhi atau tidaknya

syarat sebab yang halal, ditentukan oleh isi atau objek perjanjian.¹²

Dua syarat yang pertama dan kedua dinamakan syarat-syarat subjektif dari suatu perjanjian, karena kedua syarat tersebut mengenai orang-orangnya atau subjek yang mengadakan perjanjian. Sedangkan dua syarat yang terakhir dinamakan syarat-syarat objektif, karena mengenai objek dari perjanjian. Apabila kedua syarat ini tidak terpenuhi maka suatu perjanjian akan batal demi hukum, artinya suatu perjanjian yang dibuat dianggap tidak pernah ada.¹³

3. Asas-Asas Perjanjian

Asas hukum merupakan pikiran dasar yang umum sifatnya atau merupakan latar belakang dari peraturan yang konkrit yang terdapat dalam dan di belakang setiap sistem hukum yang terjelma dalam peraturan perundangan dan putusan hakim yang merupakan hukum positif dan dapat diketemukan dengan mencari sifat-sifat hukum dan peraturan yang konkrit tersebut.¹⁴

Dalam hukum perjanjian terdapat empat asas perjanjian, yakni:

a. Asas Kebebasan Berkontrak

Asas kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang memberikan kebebasan bagi para pihak untuk membuat atau tidak membuat perjanjian dan pelaksanaan serta persyaratan dalam menentukan bentuk

¹² Arus Akbar Silondae dan Wirawan B. Ilyas, *Pokok-Pokok Hukum Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat, 2014, hlm. 26.

¹³ Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Bandung: Alumni, 2004, hlm. 23-24.

¹⁴ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Bandung: Alumni, 2004, hlm.33.

perjanjian yang tertulis dan lisan.¹⁵

Asas kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk:

- 1) Membuat atau tidak membuat perjanjian,
- 2) Mengadakan perjanjian dengan siapa pun,
- 3) Menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratannya, dan
- 4) Menentukan bentuknya perjanjian, yaitu tertulis atau lisan.¹⁶

Asas kebebasan berkontrak yang terdapat pada Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara, yang berbunyi : “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”

b. Asas Konsensualisme

Arti asas konsensualisme ialah bahwa perjanjian itu terjadi (lahir) setelah tercapainya kesepakatan di antara para pihak. Hal ini sesuai dalam ketentuan pasal 1320 (1) KUHPerdara. Di dalam asas ini terkandung kehendak para pihak untuk saling mengikatkan diri dan menimbulkan kepercayaan di antara para pihak terhadap pemenuhan perjanjian. Asas konsensualisme sebagaimana terdapat dalam Pasal 1320 ayat (1) KUHPerdara –kesepakatan- di mana menurut asas ini perjanjian itu telah lahir cukup dengan adanya kata sepakat.

c. Asas Daya Mengikat Kontrak (*Pacta Sunt Servanda*)

Setiap orang yang membuat perjanjian, terikat untuk memenuhi

¹⁵ Salim H.S, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat Di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika, 2004, hlm. 9

¹⁶ *Ibid*

perjanjian tersebut karena perjanjian tersebut mengandung janji-janji yang harus dipenuhi dan janji tersebut mengikat para pihak sebagaimana mengikatnya undang-undang. Dalam rumusan Pasal 1338 (1) KUHPerdara menyatakan bahwa: “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”.

Pengertian tersebut menunjukkan bahwa undang-undang melihat posisi para pihak dalam kontrak sejajar dengan pembuat undang-undang dan undang-undang sendiri mengakuinya.¹⁷ Adapun dalam hal pembatalan kontrak dapat terjadi apabila tidak terpenuhinya unsur subjektif apabila kontrak tersebut lahir karena adanya cacat kehendak, atau karena ketidakcakapan sehingga berakibat kontrak tersebut dapat dibatalkan.¹⁸

d. Asas Itikad Baik

Ketentuan tentang asas itikad baik diatur dalam Pasal 1338 (3) KUHPerdara yang menyatakan bahwa: “Perjanjian-perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik” Pengertian dari Pasal 1338 (3) KUHPerdara ini maksudnya perjanjian harus dilaksanakan menurut kejujuran, kepatutan, dan keadilan.¹⁹

4. Klausul Baku dan Klausul Eksonerasi

a. Pengertian Klausul Baku

¹⁷ Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Jakarta: Kencana, 2010, hlm. 127.

¹⁸ Herlien Budiono. *Hukum Perjanjian dan Penerapannya di bidang kenotariatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti. hlm. 293

¹⁹ Agus Yudha Hernoko, *Op cit* hlm. 135.

Klausul Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Pengertian perjanjian baku menurut Sutan Remy Sjahdeini ialah “Perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya sudah dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan”.²⁰

Sesuai penjelasan mengenai pengertian di atas yang belum dibakukan hanyalah beberapa hal saja misalnya, yang menyangkut jenis, harga, jumlah, warna, tempat, waktu, dan beberapa hal lainnya yang spesifik dari objek yang diperjanjikan. Dengan kata lain yang dibakukan bukan formulir perjanjian tersebut tetapi klausul-klausulnya.

b. Keabsahan Klausul Baku

Mengenai keabsahan berlakunya perjanjian baku atau perjanjian standar yang menjadi masalah hukum, para sarjana hukum terbelah pendiriannya. Beberapa pendapat sarjana hukum Belanda berpendapat sebagai berikut:²¹ Sluijter mengemukakan tentang keabsahan perjanjian baku “Perjanjian baku bukan perjanjian, sebab kedudukan pengusaha itu (yang berhadapan dengan konsumen) adalah seperti pembentukan undang-undang swasta (*legio particuliere wetgever*)”. Sedangkan Pitlo

²⁰ Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak Dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank Di Indonesia*, Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 1993, hlm. 66.

²¹ Mariam Darus Badruzaman, *Perjanjian Baku (Standard) Perkembangan di Indonesia*, Bandung: Alumni, 1981, hlm. 105-106.

menyatakan bahwa Perjanjian baku sebagai perjanjian paksa. Dalam barisan sarjana hukum yang mendukung perjanjian baku diantaranya ada Stein dan Asser-Rutten. Stein berpendapat: Perjanjian baku dapat diterima sebagai perjanjian berdasarkan fiksi adanya kemauan dan kepercayaan (*fictie van wil en vertrouwen*) yang membangkitkan kepercayaan bahwa para pihak mengikatkan diri pada perjanjian itu. Bila debitur menerima dokumen perjanjian tersebut, berarti ia secara sukarela setuju pada isi perjanjian tersebut. Sedangkan Asser-Rutten mengatakan: Setiap orang yang menandatangani perjanjian bertanggung jawab pada isi dan apa yang ditandatanganinya. Jika ada orang yang membubuhkan tanda tan formulir perjanjian baku, tanda tangan itu membangkitkan kepercayaan bahwa yang bertandatangan mengetahui dan menghendaki isi formulir yang ditandatanganinya. Tidak mungkin seseorang menandatangani apa yang tidak diketahui isinya.

Perdebatan di kalangan sarjana hukum Belanda mengenai keabsahan berlakunya perjanjian atau syarat-syarat baku tertentu akan sampai kepada dimuatnya pasal khusus mengenai syarat-syarat baku dari suatu perjanjian dalam *Nieuw Nederlands Burgerlijk Wetboek* mulai berlaku pada tanggal 1 Januari 1992. Pasal khusus tersebut terdapat pada Pasal 214 (6.5.1.2) Boek 6 (*Algemeen gedeelte vann het verbintenissenrecht*), Titel 5 (*Overeenkomsten in het algemeen*).²²

²² Sutan Remy Sjahdeini, op cit. hlm. 69.

Keabsahan Perjanjian baku menurut Sutan Remy Sjahdeini bahwa: Keabsahan perjanjian baku tidak perlu lagi dipersoalkan oleh karena perjanjian baku eksistensinya sudah merupakan kenyataan yaitu dengan telah dipakainya perjanjian baku secara meluas dalam dunia bisnis sejak lebih dari 80 tahun lamanya.

Kenyataan itu terbentuk karena perjanjian baku memang lahir dari kebutuhan masyarakat sendiri. Dunia bisnis tidak dapat berlangsung tanpa perjanjian baku. Perjanjian baku dibutuhkan oleh dan karena itu diterima oleh masyarakat. Namun sekalipun keabsahan berlakunya perjanjian baku tidak perlu dipermasalahkan, tetapi sebenarnya yang masih perlu di permasalahkan adalah apakah perjanjian itu tidak bersifat sangat “berat sebelah” dan tidak mengandung “klausul yang secara tidak wajar sangat memberatkan bagi pihak lainnya”, sehingga perjanjian tersebut menjadi sebuah perjanjian yang menindas dan tidak adil.

Yang dimaksud Sutan Remy Sjahdeini dengan “berat sebelah” adalah bahwa perjanjian itu hanya atau terutama mencantumkan hak-hak salah satu pihak saja (yaitu pihak yang mempersiapkan perjanjian baku tersebut) tanpa mencantumkan apa yang menjadi kewajiban-kewajiban pihaknya dan sebaliknya hanya atau terutama menyebutkan kewajiban-kewajiban pihak lainnya sedangkan apa yang menjadikan hak-hak pihak lainnya itu tidak disebutkan. Tidak jarang kita jumpai perjanjian (baku) yang demikian ini.

Jadi menurut Sutan Remy Sjahdeini, keabsahan berlakunya perjanjian baku itu tidak perlu dipersoalkan tetapi perlu diatur aturan-aturan dasarnya sebagai aturan-aturan mainnya agar klausul-klausul atau ketentuan-ketentuan dalam perjanjian baku itu, baik sebagian maupun seluruhnya, mengikat pihak lainnya.²³

c. Pengertian Klausul Eksonerasi

Menyangkut masalah klausul yang secara tidak wajar dianggap memberatkan konsumen saat ini sudah banyak negara yang memiliki ketentuan undang-undang secara khusus yang mengatur mengenai klausul yang memberatkan tersebut. Banyak munculnya klausul yang dianggap memberatkan di antara klausul-klausul yang terdapat pada perjanjian baku adalah yang disebut *klausul eksemsi*.²⁴

Mariam Darus Badruzaman menggunakan istilah *klausula eksonerasi* untuk istilah *klausul eksemsi*, yang beliau gunakan sebagai terjemahan dari istilah *exoneratie clause* yang dipakai dalam bahasa belanda.²⁵ Sutan Remy Sjahdeini lebih memilih menggunakan istilah *klausul eksemsi* sebagai terjemahan dari *exemption clause* yang dipakai di dalam pustaka-pustaka hukum inggris atau *klausul ekskulpatori* sebagai terjemahan dari *exculpatory clause* yang dipakai dalam pustaka-pustaka hukum Amerika Serikat, daripada istilah Belanda dengan mneerjemahkan *exoneratie clause* menjadi *klausul*

²³ Sutan Remy Sjahdeini, *Op Cit* hlm. 70 -71.

²⁴ Sutan Remy Sjahdeini, *op cit.* hlm. 72.

²⁵ Mariam Darus Badzulzaman, *Perjanjian Baku (Standard) Perkembangannya Di Indonesia*, Bandung: Alumni, 1981, hlm. 109.

eksonerasi.

Pengambilalihan istilah yang dipakai dalam bahasa Inggris ini sejalan dengan *Pedoman Umum Pembentukan Istilah* sebagaimana menurut keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0389/U/1988, pada tanggal 11 Agustus 1988. Menurut pedoman tersebut bahwa demi keseragaman, sumber rujukan yang diutamakan ialah istilah Inggris yang pemakaiannya sudah internasional, yaitu yang dianggap dilazimkan oleh para ahli dalam bidangnya.

Definisi *klausul eksemsi* menurut Sutan Remy Sjahdeini adalah: “Klausul yang bertujuan untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak terhadap gugatan pihak lainnya dalam hal yang bersangkutan tidak atau tidak dengan semestinya melaksanakan kewajibannya yang ditentukan di dalam perjanjian tersebut” Berbeda dengan klausul *force majeure* yang merupakan klausul yang membebaskan debitur untuk bertanggung jawab atas kewajiban yang ditentukan baginya tetapi tidak dipenuhi oleh debitur tersebut. Klausul *force majeure* ini tidak dapat dikatakan sebagai klausul eksonerasi karena pembebasan tanggung jawab debitur yang demikian itu memang dibenarkan undang-undang.

Sekalipun klausul *force majeure* tidak dicantumkan di dalam perjanjian, namun debitur yang bersangkutan tetap dibebaskan dari tanggung jawab atas tidak dipenuhinya kewajiban debitur tersebut

karena ketentuan undang-undang memang menentukan demikian.²⁶

d. Jenis-Jenis Klausul Eksonerasi

Klausul eksonerasi atau klausul eksemsi ini dapat muncul dalam berbagai jenis, seperti:

- 1) Pembebasan sama sekali dari tanggung jawab yang harus dipikul oleh pihaknya apabila terjadi ingkar janji (wanprestasi)
- 2) Berbentuk pembatasan jumlah ganti rugi yang dapat dituntut
- 3) Berbentuk pembatasan waktu bagi orang yang dirugikan untuk dapat mengajukan gugatan atau ganti rugi

Dalam hal yang terakhir ini mengenai batas waktu sering kali lebih pendek dari batas waktu yang ditentukan oleh undang-undang bagi seseorang yang dapat mengajukan gugatan atau ganti rugi.

e. Akibat Hukum Praktek Klausul Eksonerasi

Akibat hukum praktek klausul eksonerasi diatur dalam Pasal 18 ayat (3) maka klausul tersebut batal demi hukum dan diatur dalam Pasal 62 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yakni pelaku usaha dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp.2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah). Dan dapat dijatuhkan hukuman tambahan berupa:

- 1) Pembayaran ganti rugi
- 2) Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen

²⁶ Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak Dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank Di Indonesia*, Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 2003, hlm. 75-76.

3) Pencabutan izin usaha.

5. Ganti Rugi

Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, arti dari ganti rugi adalah menukar atau memberi ganti dan menanggung sesuatu yang dia anggap mendatangkan rugi. Dalam Undang-Undang menyebut rugi, yakni merupakan kerugian yang nyata yang dapat diduga tak diperkirakan pada saat perikatan atau diadakan, yang timbul sebagai akibat ingkar janji. Menurut Salim H.S, sebab timbulnya ganti rugi, yaitu: ganti rugi karena wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Ganti rugi karena wanprestasi diatur dalam Buku III KUHPerdara, yang dimulai dari Pasal 1244 KUHPerdara sampai dengan Pasal 1252 KUHPerdara.

Ganti rugi karena perbuatan melawan hukum adalah suatu bentuk ganti rugi yang dibebankan kepada orang yang telah menimbulkan kesalahan kepada pihak yang dirugikan, dan ganti rugi karena wanprestasi adalah suatu bentuk ganti rugi yang dibebankan kepada debitur yang tidak memenuhi isi perjanjian yang telah dibuat antara kreditur dan debitur.

Pasal 1243 KUHPerdara menyatakan bahwa penggantian biaya, rugi, dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya.²⁷

²⁷ Endang Purwaningsih, *Hukum Bisnis*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010, hlm. 69-70.

6. Perjanjian Pengangkutan

Perjanjian pengangkutan adalah sebuah persetujuan dimana pihak pengangkut yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan penumpang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat dan penumpang atau pemilik barang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan.²⁸ Perjanjian pengangkutan pada umumnya bersifat lisan (tidak tertulis), tetapi selalu didukung oleh dokumen pengangkut. Dokumen pengangkutan berfungsi sebagai bukti sudah terjadi perjanjian pengangkutan dan wajib dilaksanakan oleh para pihak yang mengadakan perjanjian. Dokumen pengangkutan barang lazim disebut surat muatan, sedangkan dokumen pengangkutan penumpang disebut karcis pengangkutan. Perjanjian pengangkutan juga dapat dibuat tertulis yang disebut perjanjian carter (*Charter Party*), seperti carter pesawat udara untuk mengangkut jemaah haji dan carter kapal untuk mengangkut barang dagangan. Ada beberapa alasan yang menyebabkan para pihak menginginkan perjanjian pengangkutan dilakukan secara tertulis, yaitu:

- a. Kedua belah pihak ingin memperoleh kepastian mengenai hak dan kewajiban masing-masing.
- b. Kejelasan rincian mengenai objek, tujuan, dan beban risiko para pihak.
- c. Kepastian dan kejelasan cara pembayaran dan penyerahan barang.
- d. Menghindari berbagai macam tafsiran arti kata dan isi perjanjian,

²⁸ Suwardjoko Warpani, *Merencanakan Sistem Pengangkutan*, Bandung: Penerbit ITB, 1990, hlm. 46.

- e. Kepastian mengenai waktu, tempat dan alasan apa perjanjian berakhir.
- f. Menghindari konflik pelaksanaan perjanjian akibat ketidakjelasan maksud yang dikehendaki para pihak.²⁹

B. Perlindungan Konsumen.

1. Pengertian Perlindungan Konsumen.

Pengertian perlindungan konsumen menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 atau yang biasa disebut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK): “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi kepada konsumen”.

2. Asas Perlindungan Konsumen

Asas perlindungan konsumen dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yaitu:

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

²⁹ *Ibid.* hlm. 3.

- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/jasa yang dikonsumsi dan digunakan.
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Tujuan perlindungan konsumen telah diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- b. Mengangkat harkat martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksese negatif pemakaian barang dan/atau jasa
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya

perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.³⁰

3. Hak dan Kewajiban

Penjelasan mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha sudah diatur masing-masing pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai berikut.

1. Hak Konsumen

Hak Konsumen telah diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yakni:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan

³⁰ Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis*, Bandung: PT. Citra aditya bakti, 2013, hlm. 228 .

- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

2. Kewajiban Konsumen

Kewajiban Konsumen diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yakni:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.³¹

3. Hak Pelaku Usaha

³¹ Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis*, Bandung: PT. Citra aditya bakti, 2013, hlm. 229.

Hak Pelaku Usaha diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yakni:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

4. Kewajiban Pelaku

Kewajiban Pelaku Usaha pula sudah diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan usahanya
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

4. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha

Ada beberapa perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam berbisnis yang tentunya telah diatur undang – undang perlindungan konsumen dalam beberapa pasal. Pasal 8 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang berisi sebagai berikut:

- a. Pelaku Usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
 - 1) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan
 - 2) Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah

dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut

- 3) Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya
- 4) Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut
- 5) Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut
- 6) Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut
- 7) Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu
- 8) Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label
- 9) Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat

- 10) Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
 - 11) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
 - 12) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
 - 13) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.
- b. Kemudian Pasal 9 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang berisi:
- Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:
- 1) Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu
 - 2) Barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru
 - 3) Barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu
 - 4) Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang

mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi

- 5) Barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
- 6) Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi
- 7) Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu
- 8) Barang tersebut berasal dari daerah tertentu
- 9) Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain
- 10) Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap
- 11) Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
- 12) Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan.

Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.

c. Pasal 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang berisi:

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:

- 1) Harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa
- 2) Kegunaan suatu barang dan/atau jasa

- 3) Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa
 - 4) Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan
 - 5) Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa
- d. Pasal 11 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang berisi “Pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui/menyesatkan konsumen dengan :
- 1) Menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu
 - 2) Menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi
 - 3) Tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain
 - 4) Tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain
 - 5) Tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain
 - 6) Menaikkan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.
- e. Pasal selanjutnya yakni Pasal 12 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang berisi: “Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak

bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan”.

f. Pasal 13 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang berisi:

- 1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya.
- 2) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain.

g. Pasal 14 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang berisi: “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang untuk :

- 1) Tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan
- 2) Mengumumkan hasilnya tidak melalui media masa
- 3) Memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan
- 4) Mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.

h. Pasal 15 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang berisi: “Pelaku

usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.

- i. Pasal 16 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999 yang berisi: “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:
 - 1) Tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan
 - 2) Tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.
- j. Kemudian yang terakhir Pasal 17 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang berisi: “Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang:
 - 1) Mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa
 - 2) Mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa
 - 3) Memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa
 - 4) Tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa
 - 5) Mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan
 - 6) Melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.

- 7) Pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1).

5. Ketentuan Pencantuman Klausul Baku

Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah diterangkan mengenai ketentuan pencantuman klausul baku sebagai berikut ini:

- a. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - i. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha
 - ii. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen
 - iii. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen
 - iv. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran
 - v. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen
 - vi. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual

beli jasa

- vii. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dilakukan sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya
- b. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
- c. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- d. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini
- e. Menyatakan bahwa konsumen memberikan kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.³²

6. Akibat Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku Bagi konsumen

Klausula eksonerasi terdapat dalam suatu perjanjian baku dimana isi Klausula sendiri hanya merugikan konsumen yang memiliki kedudukan lebih rendah dibanding dengan produsen, karena seharusnya beban yang ditanggung oleh produsen sendiri dengan adanya klausula eksonerasi menjadi beban bagi konsumen.

³² Endang Purwaningsih, *Hukum Bisnis*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010, hlm. 78-79.

Apabila dalam suatu perjanjian, kedudukan para pihak tidak seimbang, maka pihak lemah biasanya tidak berada dalam keadaan yang betul-betul bebas untuk menentukan apa yang diinginkan dalam perjanjian. Dalam hal demikian³³ pihak yang memiliki posisi lebih kuat biasanya menggunakan kesempatan tersebut untuk menentukan klausula-klausula tersebut dalam perjanjian baku, sehingga perjanjian yang seharusnya dibuat/dirancang oleh para pihak yang terlibat dalam perjanjian, tidak ditemukan lagi dalam perjanjian baku, karena format dan isi perjanjian dirancang oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat. Oleh karena yang merancang format dan isi perjanjian pihak yang memiliki kedudukan lebih kuat, maka dapat dipastikan bahwa perjanjian tersebut memuat klausula-klausula yang menguntungkan baginya, atau meringankan/menghapuskan beban-beban/ kewajiban-kewajiban tertentu yang seharusnya menjadi tanggung jawabnya. Penerapan klausula-klausula tertentu yang dilakukan oleh pihak yang memiliki kedudukan yang lebih kuat yang mengakibatkan sangat merugikan pihak lemah, biasa dikenal dengan penyalahgunaan keadaan.³⁴

7. Kelebihan dan Kekurangan Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku

a. Kelebihan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku

Kelebihan klausula eksonerasi dalam suatu perjanjian baku, hanya dirasakan oleh pelaku usaha saja, dikarenakan dalam pembuatan

³³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *hukum perlindungan konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015, hlm. 116.

³⁴ *ibid.*, hlm. 117

perjanjian tidak ada kegiatan tawar meawar terlebih dahulu bersama konsumen.

Perjanjian baku yang dirancang secara sepihak oleh pelaku usaha tentunya akan menguntungkan pengusaha, setidaknya dalam hal:

1. Efisiensi biaya, waktu, dan tenaga;
2. Praktis karena sudah tersedia dalam sebuah naskah yang sudah dicetak berupa formulir atau blanko yang siap diisi dan ditandatangani;
3. Penyelesaian perjanjian cepat, karena konsumen hanya bisa menyetujui dan atau menandatangani perjanjian yang disodorkan kepadanya;
4. Homogenitas perjanjian yang dibuat dalam jumlah yang banyak.³⁵

b. Kekurangan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku

Kekurangan klausula eksonerasi sangat dirasakan oleh konsumen, dikarenakan isi dari perjanjian yang terdapat klausula didalamnya hanya menguntungkan pelaku usaha semata sehingga dari pihak konsumen sendiri hanya mendapat kerugian dari perjanjian baku.

Perjanjian standar menimbulkan persoalan yang tidak sedikit yaitu konsumen tidak mempunyai akses informasi yang memadai tentang isi perjanjian. Kurangnya informasi yang diperoleh karena perjanjian standar itu sendiri isinya sudah ditentukan secara sepihak (pelaku usaha). Karena isinya sudah ditentukan secara sepihak oleh

³⁵ Abdulkadir Muhammad, Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, hlm 8 - 9.

salah satu pihak maka pihak lawan (konsumen) tentu saja tidak mempunyai daya tawar untuk itu. Konsumen tidak hanya dihadapkan pada pilihan menerima atau menyetujui (*take it or leave it*)

Karena itu, oleh sementara kalangan berpendapat bahwa perjanjian standar yang mengandung klausula eksonerasi dicap sebagai perjanjian yang tidak berperikemanusiaan, perjanjian yang sifatnya menekan pihak yang lemah, karena sifatnya yang menekan pihak yang lemah tersebut maka perjanjian standar tidak jarang dapat disalahgunakan dan bahkan kerap dapat menimbulkan kerugian yang tidak sedikit bagi pihak lainnya (konsumen).³⁶

Penggunaan perjanjian baku dalam perjanjian antara konsumen dengan produsen ini kadang atau bahkan sering terjadinya penyalahgunaan keadaan atau yang dalam istilah Belanda dikenal dengan “*misbruik van omstandigheden*”. Penyalahgunaan keadaan terjadi apabila orang mengetahui atau seharusnya mengerti bahwa pihak lain karena suatu keadaan darurat, ketergantungan, tidak dapat berfikir panjang, keadaan jiwa yang abnormal atau tidak berpengalaman bergerak untuk melakukan suatu perbuatan hukum, meskipun ia tahu seharusnya mengerti bahwa sebenarnya ia harus mencegahnya.³⁷

³⁶ Danty Listiawati, “*Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Standard an Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*”, Privat Law, Edisi 7 Januari- Juni, 2015, hlm.128.

³⁷ Purwahid Patrik, “dasar-dasar hukum perikatan”, dalam Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *hukum perlindungan konsumen*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2015, hlm. 122.

Secara garis besar penyalahgunaan keadaan dibagi dalam dua kelompok yaitu :

- a) Penyalahgunaan karena keunggulan ekonomi (economische overwicht) dari satu pihak terhadap pihak lain.
- b) Penyalahgunaan keadaan karena keunggulan psikologis (geestelijke overwicht) dari satu pihak terhadap pihak lainnya³⁸

Adapun faktor-faktor yang merupakan ciri dari penyalahgunaan keadaan yaitu pada waktu menutup perjanjian salah satu pihak ada dalam keadaan yang terjepit, yang disebabkan:

- i. Adanya keadaan ekonomis yang menekan seperti keadaan kesulitan keuangan yang mendesak
- ii. Adanya hubungan atasan-bawahan. Keunggulan ekonomis pada salah satu pihak, hubungan buruhmajikan, orang tua/wali anak yang belum dewasa
- iii. Adanya keadaan yang tidak menguntungkan, seperti pasien yang membutuhkan pertolongan dokter ahli
- iv. Perjanjian tersebut mengandung hubungan yang timpang dalam kewajiban timbal balik antara para pihak (prestasi tidak seimbang), seperti pembebasan majikan dari menanggung resiko dan menggesernya menjadi tanggung jawab si buruh (klausula exonerasi)

³⁸ *ibid.*, hlm. 123.

- v. Adanya kerugian yang sangat besar bagi salah satu pihak

8. Perlindungan Konsumen Atas Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku

Konsumen telah dilindungi oleh undang undang no. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, jika terjadi merasa dirugikan dengan pelaku usaha maka konsumen dapat mengajukan ke lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk memberikan perlindungan dan memperoleh keadilan. Berikut isi dari pasal 44 tentang lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat :

- (1) Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.
- (2) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.
- (3) Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:
 - a. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
 - b. memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
 - c. bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;

- d. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
 - e. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Pemerintah.

Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sebagaimana ditentukan dalam pasal 44 ayat (3) huruf d UUPK yaitu, membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen; berdasarkan pasal 7 peraturan pemerintah nomor 59 tahun 2001 ditentukan bahwa dalam membantu konsumen untuk memperjuangkan haknya secara mandiri, baik secara perorangan maupun kelompok.³⁹

Jika terjadi suatu sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, maka konsumen dapat mengajukan gugatan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Berikut UUPK yang mengatur penyelesaian sengketa :

Pasal 45

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

³⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *hukum perlindungan konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015, hlm. 222.

- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat
- (4) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (5) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Pasal 46

- (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
 - a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
 - b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
 - c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.
 - d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
- (2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besardan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 47

Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Pasal 48

Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.

Pasal 49

(1) Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.

Dari sekian banyak penyelesaiann sengketa diluar pengadila, Undang-Undang Perlindungan Konsumen hanya memperkenalkan 3 (tiga) macam yaitu arbitrase, konsiliasi, dan mediasi yang merupakan bentuk atau cara penyelesaian sengketa yang dibebankan menjadi tugas badan penyelesaian sengketa konsumen.

Berikut isi pasal 52 UUPK tentang tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) :

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;

- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis bersama Mba Eka Admind Drop Point PT J&T Tegal, penulis mendapatkan data berupa perjanjian pengiriman barang oleh PT J&T yang ditempelkan pada kertas paket pengiriman kepada konsumen, sebagai berikut :

Syarat dan ketentuan pengiriman

1. Pengirim wajib mengemas barang kirrimannya dengan baik untuk melindungi isi barang kirrimannya selama pengangkutan. Apabila timbul suatu kerugian yang disebabkan karena pengemasan yang kurang sempurna, maka kerugian tersebut menjadi tanggung jawab pengirim.
2. Berat yang dipakai sebagai acuan dalam penagihan adalah berat asli atau berat dimensi yang memiliki nilai lebih besar. Apabila terjadi penambahan berat yang diakibatkan oleh adanya proses pengemasan tambahan yang dilakukan oleh **J&T Express**, maka yang digunakan sebagai acuan dalam penagihan adalah berat setelah yang dikemas ulang.
3. Penngirim wajib memberitahukan dengan jelas dan benar isi dan nilai barang kiriman. Keterangan yang tidak benar mengenai hal tersebut sepenuhnya menjadi tggangung jawab pengirim.
4. **J&T Express** melarang pengiriman barang-barang seperti jenazah atau bagian-bagiannya, binatang hidup maupun mati, obat terlarang, senjata,

amunisi, bahan lain yang mudah terbakar, barang seni bernilai tinggi, surat berharga, uang, logam mulia, perhiasan bernilai tinggi atau sejenisnya dan barang-barang yang dilarang oleh hukum yang ditetapkan oleh Negara.

5. **J&T Express** berhak namun tidak wajib untuk memeriksa barang kiriman demi memastikan bahwa barang yang dikirim tidak melanggar hukum yang berlaku. Apabila tanpa sepengetahuan pihak **J&T Express**, pengirim mengirimkan barang-barang yang dilarang dalam pada point 4, maka dengan ini pengirim membebaskan **J&T Express** dan seluruh biaya kerusakan atau yang lainnya dan atas tuntutan dari pihak manapun.
6. Dalam pelaksanaan pengiriman, **J&T Express** tidak menjamin bahwa seluruh proses berlangsung dengan lancar dan layak yang disebabkan oleh peristiwa yang mungkin timbul diluar kemampuan **J&T Express** diwilayah yang dilalui transportasi **J&T Express**.
7. Pengirim bertanggung jawab untuk melindungi kiriman dengan asuransi yang memadai dan menanggung biaya premi yang berlaku. Ganti rugi untuk barang yang diasuransikan adalah sesuai dengan ketentuan asuransi yang berlaku di **J&T Express**. Apabila pengirim tidak membeli asuransi, maka pembayaran biaya penggantian atas barang kiriman yang hilang atau rusak, maksimal adalah 10x (sepuluh kali) ongkos kirim atau harga barang diambil nilai yang paling rendah, nilai penggantian maksimal Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah). Khusus untuk kiriman dokumen, nilai penggantian maksimal adalah Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah)

8. **J&T Express** tidak akan memberikan ganti rugi kepada pengirim akibat dari kejadian atau hal-hal yang diluar kemampuan control **J&T Express** atau kerusakan akibat bencana alam.
9. Apabila tidak ada keluhan dari penerima pada saat barang kiriman diserahkan, maka barang kiriman dianggap telah diterima dengan baik dan benar.
10. Pengaduan klaim atas kehilangan atau kerusakan harus diajukan pengirim (bukan penerima) selambat-lambatnya dalam waktu 3 hari terhitung sejak diterimanya barang tersebut beserta dokumen-dokumen yang terkait.
11. Selain perjanjian atau syarat dan ketentuan yang tertulis pada resi ini, **J&T Express** tidak dapat dituntut dan dibebani dengan perjanjian atau dasar hukum lainnya kecuali dengan perjanjian tertulis yang disetujui oleh penanggung jawab **J&T Express** yang berwenang.
12. Saat menyerahkan barang kepada **J&T Express**, pengirim dianggap telah membaca dan menyetujui semua syarat dan ketentuan pengiriman yang tertera pada resi ini tanpa adanya paksaan dari pihak manapun, serta membebaskan **J&T Express** dari segala tuntutan atau bentuk ganti rugi.

Perjanjian pengiriman barang diatas ditulis menggunakan huruf kecil sehingga membuat tulisan tersebut susah untuk dibaca oleh konsumen, membuat perjanjian tersebut terdapat asas kebebasan berkontrak, sesuai dengan ketentuan pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata, yang menyatakan bahwa semua kontrak (perjanjian) yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Namun salah satu syarat sahnya

perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (“KUHPerdata”) adalah suatu sebab yang halal. Di dalam perjanjian pengiriman baku diatas, terdapat klausula baku yang membuat tidak patut ketika kedudukan para pihak menjadi tidak seimbang, karena suatu perjanjian adalah sah apabila menganut asas konsensualisme yaitu disepakati oleh kedua belah pihak, dan sifatnya mengikat. Sehingga dengan demikian, pelanggaran terhadap asas konsensualisme tersebut dapat mengakibatkan perjanjian antara kedua belah pihak menjadi tidak sah. Oleh karena itu, perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi dilarang oleh hukum.

Berikut ini hasil wawancara penulis dengan Mba Eka Admin Drop Point PT J&T Tegal, tentang garis besar hak-hak konsumen dalam jasa Pengiriman barang pada PT Jetindo Nagasaki Express (PT J&T) dan bagaimana pertanggung jawaban dari pihak gerai kepada konsumen, yaitu pertama yang terpenting, hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam menggunakan jasa pengiriman. Bahwa dalam pelayanan pada awal Pengiriman barang, di gerai tersebut hanya menjelaskan isi perjanjian pengiriman barang secara garis besarnya saja yaitu syarat perjanjian baku yang isinya sesuai apa yang akan dikirimkan oleh konsumen, sehingga tidak dijelaskan secara keseluruhan karena membutuhkan waktu lebih lama. Barang berharga pun wajib untuk diasuransikan yaitu dokumen penting seperti stnk, bpkb dan lain lain. Selain dokumen penting seperti pakaian, makanan, baju, ataupun obat2an tidak bisa diasuransikan. Sehingga

jika konsumen mengirimkan paket pihak admin drop point jnt akan menanyakan terlebih dahulu apakah isi paket yang akan dikirim, jika berisi makanan atau barang yang tidak dapat diasuransikan, maka dijelaskan terlebih dahulu kepada konsumen bahwa jika barang tersebut bertumpuk dengan barang lain atau mengalami kerusakan tanpa adanya asuransi pihak gerai J&T tidak akan bertanggung jawab atas kerusakannya dan tidak dapat diasuransikan. Tetapi barang elektronik boleh diasuransikan hanya yang masih segel, sehingga jika sudah terbuka segelnya tidak dapat diasuransikan. Berikut perhitungan asuransi dalam perjanjian baku PT J&T :

1. Dalam perhitungan asuransi di PT J&T express asuransi senilai Rp. 500.000,00 pembelian asuransinya oleh konsumen adalah Rp. 1.000,00 begitu terus kelipatan 500.000
2. Jika nilai barangnya mencapai Rp. 1.000.000,00 = 2.000 , 500.000 = 1.000 jika nilai barangnya dibawah 500.000 dibulatkan.

Contohnya : $1000.000 = 2000$

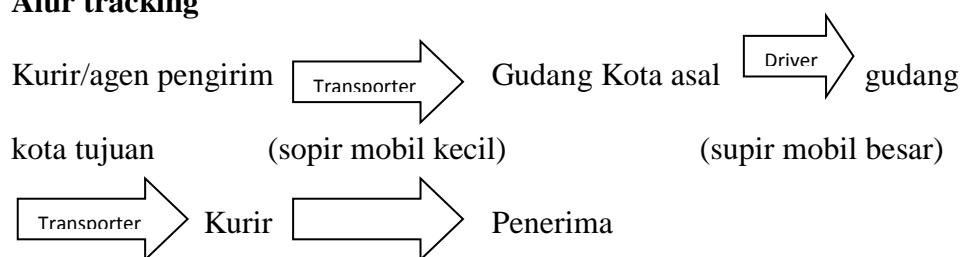
$1.500.000 = 2.500$

Jika terjadi suatu kecurangan oleh konsumen secara sadar bahwa barang yang akan dikirim ternyata sudah rusak, karena sudah terbungkus rapi sehingga dari pihak pengirim barang tidak tahu jika barang tersebut ternyata sudah rusak dari awal, dari pihak J&T tidak akan bertanggung jawab atas barang yang rusak tersebut, Karena ketika konsumen melakukan proses pengiriman barang ke kantor j&t pasti akan ditanya terlebih dahulu isi paketnya apa, jika memang isi dari barang tersebut mudah pecah/pecah belah

istilahnya. Dari pihak j&t akan memastikan lagi kepada konsumen apakah paket tersebut sudah aman atau belum dikarenakan keamanan isi paket itu harus konsumennya sendiri yang menjamin. Jika dalam perjalanan atau dari awal barang tersebut ternyata sudah rusak, bisa di cek dari pakingnya bahwa dari pakingnya sendiri ada goresan atau penyok sehingga paking tersebut terlihat tidak layak, itu murni kesalahan dari pengirim sehingga pihak J&T akan melakukan ganti rugi.

Di jnt express ada alur tracking, ganti rugi barang biasanya dilihat dari alur trackingnya, jika dilihat alur trackingnya berhenti Cuma sampai scan agen pengirim tanpa ada scan sampai barang ke gudang, yang akan melakukan ganti rugi barang adalah agen pengirim dan gudang patungan senilai harga barang. Berikut alur tracking yang penulis dapat dari Mba Eka dari hasil wawancara, yaitu :

Alur tracking



Jika terjadi alur tracking seperti diatas dan ternyata barang hilang penggantian dilakukan oleh agen pengirim dan gudang 50:50 senilai harga barang. Tetapi jika diketahui ternyata hilangnya paket dikarenakan kelalaian perorangan seperti kurir/driver/transporter penggantian dilakukan oleh pribadi karyawan. Uang pribadi karyawan diserahkan kepada perwakilan perusahaan lalu

diserahkan keperwakilan perusahaan lalu diserahkan kepada konsumen atas nama perusahaan. Sehingga pihak gerai J&T Pada pada dasarnya melakukan bertanggung jawaban secara penuh kepada konsumen.

Penulis juga menanyakan apakah pernah ada kejadian konflik dengan konsumen, menurut keterangan Mba Eka pernah ada yaitu kehilangan paket yang diakibatkan oleh kurir dalam perjalanan menuju ke rumah konsumen. Nama kurir tersebut yaitu Bapak Anto, dan nama konsumen yang merasa dirugikan Ibu Nia.

Penulis pun melakukan wawancara dengan Ibu Nia, bahwa paket yang hilang yaitu berisi case handphone melalui transaksi online yaitu menggunakan aplikasi Shopee, dalam aplikasi terdapat keterangan barang sudah sampai sehingga Ibu Nia meminta pertanggungjawaban dari pihak J&T express tentang isi paket yang hilang. Pihak J&T pun melakukan penyelesaian secara musyawarah, yaitu akan bertanggungjawab dikarenakan kesalahan dari kurir. Pihak J&T express akan memberikan ganti rugi yaitu seharga barang yang hilang, sehingga Mba Nia mau menyetujui-nya dan dapat diselesaikan secara musyawarah.

Kedua, Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas jasa yang digunakan. Dalam penelitian, Gerai J&T akan menerima complain dari konsumen dan akan bertanggung jawab sesuai dengan persyaratan pengiriman barang yang tertera dalam nota pembayaran, konsumen sendiri pun telah dianggap mengerti isi perjanjian baku tersebut dan menerimanya.

Dalam proses pengiriman pun pihak J&T tidak menjanjikan barang akan datang tepat waktu, hal ini ditunjukkan dengan tidak adanya kepastian kapan barang sampai meskipun pada nota pembayaran sudah tertulis estimasi barang sampai, tetapi sebagai pelaku usaha tidak bisa memastikan barang tersebut akan sampai pada waktu yang telah ditentukan atau tidak. Dari pihak J&T mengatakan jika barang belum sampai pada waktu yang telah ditentukan, kemungkinan ada hal yang tidak dapat diprediksi sebelumnya yaitu keadaan di luar kemampuan manusia seperti bencana alam, dan lain lain. Kedua, hak atas informasi yang benar, mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Dari hasil penelitian penulis, informasi tentang kondisi dan jaminan barang terdapat dalam nota pembayaran di halaman belakang, sehingga konsumen dapat membacanya sendiri.. Ketiga, hak mendapatkan advokasi, yaitu perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen. Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, gerai J&T sudah memahami akibat hukumnya jika memang melanggar perjanjian yang telah dibuatnya sendiri, hal itu dijelaskan pada saat penulis melakukan wawancara. Pihak gerai akan menerima complain dari konsumen jika memang kesalahan murni dilakukan oleh pihak jasa Pengiriman barang tersebut, penyelesaiannya pun dilakukan musyawarah terlebih dahulu, jika dengan musyawarah tidak bisa diselesaikan maka konsumen dapat melakukan complain di cabang utama. Meskipun tidak dicantumkan dalam perjanjian baku mengenai advokasi konsumen dalam nota pembayaran, itu merupakan suatu upaya pelepasan tanggung jawab pelaku usaha dengan dikesampingkannya hak untuk

mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara perundang-undangan yang berlaku.

B. Pembahasan

1. Perlindungan Hukum Penggunaan Klausula Eksonerasi Perjanjian Baku Dalam Jasa Pengiriman Barang Menurut Hukum Perlindungan Konsumen

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan, pengertian konsumen berdasar kan pasal 1 ayat 2 Undang Undang Perlindungan konsumen⁴⁰. Kedudukan konsumen tidak seimbang dengan pelaku usaha dalam perjanjian baku yang terdapat klausula eksonerasi di dalamnya, sehingga konsumen berada di posisi yang lemah dan menyebabkan konsumen merasa dirugikan. Factor yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Undang Undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam pemenuhan kebutuhannya. Cakupan hukum yang berlaku dalam UUPK yaitu mengenai hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, dan cara-cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban tersebut yang

⁴⁰ *ibid.*, hlm. 4.

merupakan wujud perlindungan oleh pemerintah sebagai landasan hukum yang kuat untuk pelaku usaha dan konsumen.

Perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen perlu dilindungi dari tindakan pelaku usaha yang memungkinkan merugikan konsumen sehingga memerlukan jaminan dari negara atas pemenuhan hak-hak konsumen itu sendiri. Undang-Undang Perlindungan Konsumen dibuat oleh pemerintah untuk memberikan perlindungan hukum kepada pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha sendiri memiliki tanggung jawab yang harus ditaati yang juga bisa menjadi dasar perlindungan konsumen dalam penggunaan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku. Diatur dalam BAB VI pasal 19 UUPK tentang tanggung jawab pelaku usaha, sebagai berikut :

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.⁴¹

Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab, konsumen pun berhak melakukan suatu tindakan hukum jika memang pelaku usaha tidak bisa melakukan tanggungjawabnya, telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999 pasal 23 dan pasal 24 BAB VI tentang tanggung jawab pelaku usaha, sebagai berikut :

Pasal 23

Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Pasal 24

- 1) Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:
 - a. pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apa pun atas barang dan/atau jasa tersebut;

⁴¹ *ibid* ., hlm. 129

- b. pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.
- 2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut

Penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha yaitu melalui proses perdamaian terlebih dahulu secara kekeluargaan sehingga menyebabkan tanpa melibatkan pihak pengadilan atau pun badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK). Apabila sengketa tersebut tidak bisa diselesaikan dengan cara damai, maka pihak yang merasa dirugikan dapat menempuh jalur pengadilan. Seperti sudah diatur dalam pasal 45 UUPK, sebagai berikut :

Pasal 45

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Pasal 46

- (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
 - a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;

- b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
 - c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
 - d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
- (2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada pengadilan umum.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 47

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Pasal 48

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang pengadilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.

2. Akibat Hukum Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku Jasa

Pengiriman Barang Menurut Hukum Perjanjian

Dalam mengetahui keabsahan suatu perjanjian baku pengiriman barang maka penulis akan mengalisis berdasarkan ketentuan hukum perjanjian. Suatu kontrak atau perjanjian harus memenuhi syarat sahnya perjanjian, yaitu kata sepakat, kecakapan, hal tertentu dan suatu sebab yang halal, sebagaimana ditentukan dalam pasal

1320 kitab undang undang hukum perdata. Dengan dipenuhinya empat syarat sah-nya perjanjian tersebut, maka suatu perjanjian menjadi sah dan mengikat secara hukum bagi para pihak yang membuatnya.⁴²

Berikut penjelasan dari syarat sahnya suatu perjanjian :

a. Syarat subjektif

- 1) Adanya kesepakatan dari kedua belah pihak
- 2) Kecakapan untuk bertindak

Dalam perjanjian pengiriman barang jika kedua belah pihak telah menyepakati untuk mengikatkan diri tanpa adanya unsur paksaan, kekeliruan, atau penipuan. Kedua belah pihak telah dianggap cakap menurut undang-undang untuk melakukan perjanjian (dewasa atau tidak sakit ingatan) tidak dalam pengampuan.

b. Syarat objektif

- 1) Suatu hal (objek tertentu)
- 2) Suatu sebab yang halal (kausa)

Dalam perjanjian pengiriman barang ada sesuatu hal yang dijanjikan oleh kedua belah pihak yaitu barang yang akan dikirim, sehingga pelaku usaha memiliki kewajiban untuk mengirim barang sampai alamat tujuan dengan selamat dan sesuai dengan perkiraan waktu yang telah dijanjikan. Konsumen sendiri harus memberikan informasi mengenai isi dari barang yang akan

⁴² Suharnoko, *hukum perjanjian teori dan analisis kasus*, Jakarta:Kencana, 2014, hlm. 15.

dikirim. Sehingga konsumen dapat mengajukan klaim apabila terjadi sesuatu dengan barang yang akan dikirim. Dalam perjanjian pengiriman barang, meskipun terdapat pasal yang tidak menguntungkan bagi konsumen, namun tetap menjadi suatu hal yang halal. Dalam membuat kontrak, isi perjanjian tidak boleh bertentangan dengan UU.

Klausula eksonerasi merupakan salah satu bentuk klausula baku yang dilarang oleh UUPK. Dalam perjanjian baku pengiriman barang, meskipun telah disepakati oleh kedua belah pihak, tidak dapat dianggap sah apabila mengandung klausula eksonerasi di dalamnya. Berdasarkan Pasal 1 angka 10 UU Perlindungan Konsumen, klausula baku didefinisikan sebagai berikut :

“setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipatuhi oleh konsumen”.⁴³

Setelah dianalisis melalui pasal 1320 KUHperdata perjanjian pengiriman barang yang sudah penulis jelaskan diatas, telah memenuhi syarat-syarat sah-nya suatu perjanjian sekalipun terdapat pasal pasal yang merugikan konsumen. Yaitu yang pertama terdapat pada point (1) Pengirim wajib mengemas barang kirrimannya dengan baik untuk melindungi isi barang kirimannya selama pengangkutan. Apabila timbul

⁴³ ibid., hlm. 17.

suatu kerugian yang disebabkan karena pengemasan yang kurang sempurna, maka kerugian tersebut menjadi tanggung jawab pengirim. Pada point satu termasuk klausula eksonerasi dikarenakan pelaku usaha tidak akan bertanggung jawab jika isi dari paket terjadi kerusakan dikarenakan pengemasan barang yang menjadi tanggung jawab konsumen, sehingga pelaku usaha menghilangkan tanggung jawabnya. Yang kedua terdapat pada point (2) Berat yang dipakai sebagai acuan dalam penagihan adalah berat asli atau berat dimensi yang memiliki nilai lebih besar. Apabila terjadi penambahan berat yang diakibatkan oleh adanya proses pengemasan tambahan yang dilakukan oleh **J&T Express**, maka yang digunakan sebagai acuan dalam penagihan adalah berat setelah yang dikemas ulang. Disini terdapat klausula yang merugikan konsumen, dan menguntungkan pihak pelaku usaha, dikarenakan penambahan berat yang dilakukan oleh J&T dalam pengemasan digunakan sebagai akhir berat yang harus dibayarkan oleh konsumen.

Dilihat dari isi perjanjian tersebut bertentangan dengan beberapa asas yang sering digunakan dalam hukum perjanjian, seperti asas keseimbangan, asas keadilan, asas iktikad baik, dan terutama asas kebebasan berkontrak.

Sesuai dengan Pasal 1337 KUHPerdara menyatakan bahwa suatu sebab (dilakukannya perjanjian) adalah terlarang, apabila dilarang oleh undang-undang, atau apabila berlawanan dengan kesusilaan baik atau

ketertiban umum.⁴⁴ Dengan demikian, meskipun perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi telah diperjanjikan sebelumnya, perjanjian tersebut tidak dapat dianggap sah apabila mengandung ketentuan/klausula yang bertentangan dengan undang-undang sehingga batal seluruhnya karena terdapat klausula eksonerasi di dalamnya, yang merupakan bentuk pengalihan tanggung jawab pelaku usaha terhadap perlindungan konsumen sehingga mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Perjanjian batal demi hukum maksudnya adalah, baru mempunyai akibat setelah ada putusan hakim yang membatalkan perjanjian tersebut. Sebelum adanya putusan dari hakim, maka perjanjian tersebut tetap berlaku. Sehingga perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi di dalamnya masih tetap berlaku, sepanjang belum ada putusan hakim mengenai pembatalan perjanjian tersebut.

⁴⁴ Masyanti Sinaga, “*Tinjauan Yuridis Atas Penggunaan Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku Perusahaan Jasa Pengiriman Barang oleh PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki)*”, Journal article, Volume 5, Nomor 2, 2016, hlm. 7.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pokok pokok permasalahan yang diidentifikasi pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan oleh penulis sebagai berikut :

1. Konsumen dilindungi oleh undang undang no.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dalam pemenuhan kebutuhan konsumen khususnya terdapat pada pasal 19 UUPK tentang tanggung jawab pelaku usaha, membahas bagaimana ganti rugi kepada konsumen. Jika terjadi suatu sengketa dan telah dilakukan penyelesaian secara kekeluargaan tetap tidak mendapatkan hasil atau tidak terjadinya perdamaian, maka konsumen dapat melakukan tindakan hukum yang diatur dalam pasal 24 dan 25 UUPK tentang bagaimana tanggung jawab pelaku usaha, dalam penyelesaian sengketa konsumen dilindungi oleh pasal 45 UUPK tentang penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui pengadilan dan diluar pengadilan, penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat dilakukan dengan cara mengajukan tuntutan ganti rugi atau melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK).
2. Akibat hukum klausula ekosnerasi yang terdapat dalam perjanjian baku pada PT J&T khususnya terdapat pada point (1) dan point (2) yang merupakan bentuk pengalihan tanggung jawab pelaku usaha yaitu batal demi hukum, meskipun perjanjian baku yang mengandung klausula

eksonerasi telah diperjanjikan sebelumnya, perjanjian tersebut tidak dapat dianggap sah karena bertentangan salah satu isi pasal 1320 yaitu suatu sebab yang halal.

B. Saran

1. Konsumen dilindungi oleh Undang Undang no. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan dengan adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan peran pemerintah dalam perlindungan konsumen . Namun UUPK ini akan lebih efektif apabila ditegakkan dan dilaksanakan,dalam prakteknya penulis menemukan masih banyak masyarakat yang tidak memahami dan mengerti akan adanya UUPK tersebut. Sehingga memungkinkan pelaku usaha membuat Perjanjian baku tanpa dasar dan konsekuensi hukumnya. Seharusnya pemerintah harus lebih giat dalam melakukan sosialisasi UUPK ini agar masyarakat memiliki kesadaran hukum yang lebih baik, sehingga aturan tersebut berjalan efektif.
2. Perjanjian baku yang dibuat oleh pelaku usaha walaupun terdapat klausula yang merugikan konsumen tetap dianggap sah jika tidak melanggar ketentuan pasal 8 UUPK, seharusnya pemerintah mengatur mengenai ketentuan perjanjian baku terutama klausula eksonerasi, sehingga kedudukan konsumen dan pelaku usaha seimbang.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku- buku

- Badruzaman, Mariam Darus, *Perjanjian Baku (Standard) Perkembangan di Indonesia*, Bandung: Alumni, 1981.
- Badruzaman, Mariam Darus, *Aneka Hukum Bisnis*, Bandung: Alumni, 2004.
- Budiono, Herlien, *Hukum Perjanjian dan Penerapannya di bidang kenotariatan*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Creswell, John W, *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Cetakan I. 2016.
- Fajar, Mukti. & Yulianto Achmad. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Cet.IV , 2017.
- Fuady, Munir, *Pengantar Hukum Bisnis*, Bandung: PT. Citra aditya bakti, 2013.
- Hamidjojo, R. Soetojo Prawiro & Marthalena Pohan, *Hukum Perikatan*, Surabaya: Bina Ilmu, 2008.
- Hernoko, Agus Yudha, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Listiawati, Danty, *Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Standard an Perlindungan Hukum Bagi Konsumen, Privat Law*, Edisi 7 Januari-Juni, 2015.
- Muhammad, Abdulkadir, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004.
- Muhammad, Abdulkadir, *Perjanjian Baku Dalam Praktik Perusahaan Perdagangan*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2014.
- Miru, Ahmadi. & Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2015.
- Purwaningsih, Endang, *Hukum Bisnis*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.

Salim, *Perkembangan Hukum Kontak Innominaat Di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika, 2004.

Setiawan, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Jakarta: Bina cipta, 2007.

Silondae, Arus Akbar & Wirawan B Ilyas, *Pokok-Pokok Hukum Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat, 2014.

Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermedia, 1990.

Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Bandung: Alumni, 2004.

Sjahdeini, Sutan Remy, *Kebebasan Berkontrak Dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank Di Indonesia*”, Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 2003.

Soekanto, Sarjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI-Prees, Cet.ke-3, 2015.

Tim Penulis Fakultas Hukum Univeritas Pancasakti, *Buku Panduan Penulisan Skripsi Fakultas Hukum*, Tegal: Fakultas Hukum Tegal, 2019.

Warpani, Suwardjoko, *Merencanakan Sistem Pengangkutan*, Bandung: Penerbit ITB, 1990.

B. Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

C. Jurnal Ilmiah

Masyanti Sinaga, “Tinjauan Yuridis Atas Penggunaan Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku Perusahaan Jasa Pengiriman Barang oleh PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki)”, Journal article, Volume 5, Nomor 2, 2016, hlm. 7.

D. Internet

Soemali, *Klausula Baku*,
<http://soemali.dosen.narotama.ac.id/files/2011/08/Klausula-Baku.ppt>,
 diakses pada tanggal 22 September 2019 Jam 18.32 WIB

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Selly Rahmawati
NPM : 5116500176
Tempat & tgl lahir : Tegal, 11 Maret 1998
Alamat : Desa Pasangan Rt 10 Rw 03 Kec. Talang Kab. Tegal
Riwayat Pendidikan :

No	Nama Sekolah	Tahun Masuk	Tahun Lulus
1	SD Negeri 1 Pasangan	2004	2010
2	SMP N 1 Adiwerna	2010	2013
3	SMA N 3 Slawi	2013	2016
4	S1 Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal	2016	2020

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya.

Tegal, Januari 2020

Hormat saya,

Selly Rahmawati

SYARAT DAN KETENTUAN PENGIRIMAN

1. Pengirim wajib mengemas barang kirimannya dengan baik untuk melindungi isi barang kirimannya selama pengangkutan. Apabila timbul suatu kerugian yang disebabkan karena pengemasan yang kurang sempurna, maka kerugian tersebut menjadi tanggung jawab pengirim.
2. Berat yang dipakai sebagai acuan dalam penagihan adalah berat asli atau berat dimensi yang memiliki nilai lebih besar. Apabila terdapat penambahan berat yang diakibatkan oleh adanya proses pengemasan tambahan yang dilakukan oleh **J&T Express**, maka yang digunakan sebagai acuan dalam penagihan adalah berat setelah dikemas ulang.
3. Pengirim wajib memberitahukan dengan jelas dan benar isi dan nilai barang kiriman. Keterangan yang tidak benar mengenai hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab pengirim.
4. **J&T Express** melarang pengiriman barang-barang seperti jenazah atau bagian-bagiannya, binatang hidup maupun mati, obat terlarang, senjata, amunisi, bahan lain yang mudah terbakar, barang seni bernilai tinggi, surat berharga, uang, logam mulia, perhiasan bernilai tinggi atau sejenisnya dan barang-barang yang dilarang oleh hukum yang ditetapkan oleh Negara.
5. **J&T Express** berhak namun tidak wajib untuk memeriksa barang kiriman demi memastikan bahwa barang yang dikirim tidak melanggar hukum yang berlaku. Apabila tanpa sepengetahuan pihak **J&T Express**, pengirim mengirimkan barang-barang yang dilarang dalam pada point 4, maka dengan ini pengirim membebaskan **J&T Express** dari seluruh biaya kerusakan atau lainnya dan atas tuntutan dari pihak manapun.
6. Dalam pelaksanaan pengiriman, **J&T Express** tidak menjamin bahwa seluruh proses berlangsung dengan lancar dan layak, yang disebabkan oleh peristiwa yang mungkin timbul diluar kemampuan **J&T Express** di wilayah yang dilalui transportasi **J&T Express**.
7. Pengirim bertanggung jawab untuk melindungi kiriman dengan asuransi yang memadai dan menanggung biaya premi yang berlaku. Ganti rugi untuk barang yang di asuransikan adalah sesuai dengan ketentuan asuransi yang berlaku di **J&T Express**. Apabila pengirim tidak membeli Asuransi, maka pembayaran biaya penggantian atas barang kiriman yang hilang atau rusak, maksimal adalah 10 x (Sepuluh kali) ongkos kirim atau harga barang diambil nilai yang paling rendah, nilai penggantian maksimal Rp.1.000.000,- (Satu Juta Rupiah). Khusus untuk kiriman dokumen, nilai penggantian maksimal adalah Rp.100.000,- (Seratus Ribu Rupiah).
8. **J&T Express** tidak akan memberikan ganti rugi kepada pengirim akibat dari kejadian atau hal-hal yang diluar kemampuan kontrol **J&T Express** atau kerusakan akibat bencana alam (Force Majeure).
9. Apabila tidak ada keluhan dari penerima pada saat barang kiriman diserahkan, maka barang kiriman dianggap telah diterima dengan baik dan benar.
10. Pengaduan/klaim atas kehilangan atau kerusakan harus diajukan pengirim (bukan penerima) selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari terhitung sejak diterimanya barang tersebut beserta dokumen-dokumen yang terkait.
11. Selain perjanjian atau syarat dan ketentuan yang tertulis pada resi ini, **J&T Express** tidak dapat dituntut dan dibebani dengan perjanjian atau dasar hukum lainnya kecuali dengan perjanjian tertulis yang disetujui oleh penanggung jawab **J&T Express** yang berwenang.
12. Saat menyerahkan barang kepada **J&T Express**, Pengirim dianggap telah membaca dan menyetujui semua syarat dan ketentuan pengiriman yang tertera pada resi ini tanpa adanya paksaan dari pihak manapun, serta membebaskan **J&T Express** dari segala tuntutan atau bentuk ganti rugi.